



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional según la percepción del personal de  
salud del servicio de nutrición del hospital Guillermo  
Almenara Irigoyen, Lima 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORA:**

Br. Ruth Mary Toledo Purguaya

**ASESORA:**

Mgtr. Teresa Campana Añasco

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los Servicios de la Salud

**PERÚ – 2016**

---

**Dra. Luzmila Garro Aburto**  
**Presidente**

---

**Dr. Carlos Sotelo Estacio**  
**Secretaria**

---

**Dra. Teresa Campana Añasco**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios, mi madre e hija queridas, quienes me brindan su apoyo incondicional para culminar este reto personal.

A José Astorga por su amor, tiempo y respaldo que lograron motivarme a continuar con la Maestría y poder lograr uno de mis grandes proyectos profesionales.

### **Agradecimientos**

Expreso mi gratitud y agradecimiento a las autoridades de mi institución en la que laboro Hospital Guillermo Almenara, a cada uno de los colaboradores del Servicio de Nutrición, John Aparcana, Syldia Cisneros ya la Mg. Jesica Graña Responsable Nacional de Clima Organizacional MINSA y a la asesora Mgtr. Teresa Campana Añasco, por su confianza y apoyo profesional.

### **Declaración Jurada**

Yo, Ruth Mary Toledo Purguaya, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09721796, con la tesis titulada: “Clima Organizacional según la percepción del Personal de Salud del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Período 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para tener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de o falsificación (representar falsamente la idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiénome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, marzo del 2016

---

Ruth Mary Toledo Purguaya  
DNI N° 09721796

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima Organizacional según la percepción del Personal de Salud del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Período 2015”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, la justificación, el planteamiento y formulación del problema, las hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, se presentan las variables, su Operacionalización, la metodología, el tipo y diseño de estudio, la población y la muestra, la técnica e instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, corresponde a los resultados, donde se describen las variables y la contrastación de hipótesis.

En el Cuarto Capítulo, está la Discusión, en el Quinto Capítulo se desarrollan las Conclusiones y en el Sexto Capítulo las Recomendaciones apropiadas a tener en cuenta. Finalmente en el Capítulo Séptimo las Referencias y los Apéndices.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## Lista de contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria Jurada	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Antecedentes	19
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	26
1.3. Justificación	41
1.4. Problema	43
1.5. Hipótesis	44
1.6. Objetivos	45
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	46
2.2. Operacionalización de variables	47
2.3. Metodología	47
2.4. Tipos de estudio	48
2.5. Diseño	49
2.6. Población, muestra y muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8. Métodos de análisis de datos	54

**III. RESULTADOS**

3.1 Resultado descriptivo de Clima organizacional	57
3.2. Contrastación de hipótesis	72

**IV. DISCUSIÓN**

Discusión	74
-----------	----

**V. CONCLUSIONES**

Conclusiones	78
--------------	----

**VI. RECOMENDACIONES**

Recomendaciones	81
-----------------	----

**VII. REFERENCIAS**

Referencias	83
-------------	----

**APÉNDICES**

	87
--	----



### Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable clima Organizacional	47
Tabla 2	Puntuación de los ítems del Cuestionario EDCO	52
Tabla 3	Criterios de edición y categorías de diagnóstico del cuestionario EDCO	53
Tabla 4	Confiabilidad del Instrumento EDCO	54
Tabla 5	Distribución de frecuencias y porcentajes según edad de los profesionales del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015	57
Tabla 6	Distribución de frecuencias y porcentajes según género de los profesionales del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015	58
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentajes según la condición laboral de los profesionales del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015	59
Tabla 8	Descripción de los resultados de la variable: Clima organizacional del personal profesional del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015	60
Tabla 9	Descripción de los resultados de la dimensión: Cultura organizacional del personal profesional del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015	61
Tabla 10	Descripción de los resultados de la dimensión: Potencial humano del personal profesional del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015	62
Tabla 11	Descripción de los resultados de la dimensión: Diseño organizacional del personal profesional del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015	63
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes según edad de los trabajadores técnicos del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015	64

Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes según género de los trabajadores técnicos del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015	65
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes según condición laboral de los trabajadores técnicos del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015	66
Tabla 15	Descripción de los resultados de la variable: Clima organizacional del personal técnico del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015	67
Tabla 16	Descripción de los resultados de la dimensión: Cultura organizacional del personal técnico del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015	68
Tabla 17	Descripción de los resultados de la dimensión: Potencial humano del personal técnico del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015	69
Tabla 18	Descripción de los resultados de la dimensión: Diseño organizacional del personal técnico del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015	70
Tabla 19	Análisis descriptivo comparativo de la variable clima organizacional del personal profesional y personal técnico del servicio de nutrición del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen	71
Tabla 20	Clima organizacional del personal profesional y técnico del servicio de nutrición del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Lima, 2015	72

### Lista de figuras

	Pág.
Figura 1	Distribución porcentual por edad de los profesionales 57
Figura 2	Distribución porcentual por género de los profesionales 58
Figura 3	Distribución porcentual por condición laboral de los profesionales 59
Figura 4	Distribución porcentual según nivel de clima organizacional de los profesionales 60
Figura 5	Distribución porcentual según nivel de cultura organizacional de los profesionales. 61
Figura 6	Distribución porcentual según nivel de potencial humano de los profesionales 62
Figura 7	Distribución porcentual según nivel de diseño organizacional de los profesionales 63
Figura 8	Distribución porcentual por edad del personal técnico 64
Figura 9	Distribución porcentual por género del personal técnico 65
Figura 10	Distribución porcentual por condición laboral del personal técnico 66
Figura 11	Distribución porcentual según nivel de clima organizacional del personal técnico 67
Figura 12	Distribución porcentual según nivel de cultura organizacional del personal técnico 68
Figura 13	Distribución porcentual según nivel de potencial humano del personal técnico 69
Figura 14	Distribución porcentual según nivel de diseño organizacional del personal técnico 70
Figura 15	Distribución porcentual comparativo de la variable clima organizacional del personal profesional y el personal técnico 71

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo describir el clima organizacional según la percepción del personal de Salud del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Es una investigación descriptiva, comparativa, transversal, su población fue de 138 trabajadores del servicio de nutrición, y su muestra de estudio de 108, obtenida a partir de un muestreo no probabilístico intencional. Para el recojo de la información se utilizó el cuestionario EDCO. Los datos recolectados fueron procesados mediante el software EDCO y el programa SPSS V. 22.

Los resultados permiten señalar que el clima organizacional en el servicio de nutrición se ubica en la categoría “por mejorar”; asimismo, de las dimensiones estudiadas, se observó que sólo las categorías de estructura e identidad fueron descritas como saludables, el resto fue identificado como aspectos “por mejorar”. Asimismo se identificaron algunas diferencias respecto a las percepciones del clima organizacional en cuanto a la dimensión potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional. Se concluye, En respuesta al objetivo general el 80% de los profesionales del servicio de nutrición del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015 muestran un clima organizacional, por mejorar y el personal técnico el 75,6% por mejorar.

Palabras clave: Clima organizacional, personal de salud, servicio de nutrición, condición laboral.

## **Abstract**

The research aimed to describe the organizational climate as perceived by the staff of Health Nutrition Service Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital.

It is a descriptive, correlational, trasnversal research, its population was 138 nutrition service workers, and its study sample of 108, obtained from an intentional non-probabilistic sampling. For the gathering of information the EDCO questionnaire was used. The collected data were processed using the SPSS software and EDCO V. 22 program.

The results allow to point out that the organizational climate in the nutrition service is located in the "improve"; also the dimensions studied, it was observed that only the categories of structure and identity were described as healthy, the rest was identified as aspects "improve". Also they identified some differences regarding perceptions of organizational climate in terms of human potential, organizational design and organizational culture. It is concluded, In response to the general objective of 80% service professionals nutrition hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2015 show an organizational climate to improve and technical staff to improve 75.6%.

Keywords: organizational climate, personal health, nutrition service, employment status.